

PLANEACIÓN Y DISEÑO DE LA NORMA NTCGP 1000:2009 EN LA ALCALDÍA  
DEL MUNICIPIO DE FLORESTA, BOYACÁ

YULY JACKELINE FORERO RIOS

GILMA DORELY SOLANO DIAZ

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA  
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
SOGAMOSO  
2017

PLANEACIÓN Y DISEÑO DE LA NORMA NTCGP 1000:2009 EN LA ALCALDÍA  
DEL MUNICIPIO DE FLORESTA, BOYACÁ

YULY JACKELINE FORERO RIOS

GILMA DORELY SOLANO DIAZ

Proyecto de grado en modalidad de monografía presentado como requisito para  
optar el título de:  
INGENIERA INDUSTRIAL

DIRECTOR

CONSUELO RUIZ CARDENAS  
INGENIERA INDUSTRIAL  
DOCENTE UNIVERSITARIO UPTC

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA  
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
SOGAMOSO  
2017

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios por darnos vida, conocimiento y fuerza permitiéndonos cumplir con el objetivo de este proyecto.

A la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por abrirnos las puertas de la institución donde adquirimos conocimientos para nuestro crecimiento profesional y personal.

A la administración municipal de Floresta, Boyacá, y sus funcionarios por permitir el desarrollo del proyecto y facilitar la información necesaria para éste.

A la Ingeniera Consuelo Ruiz Cárdenas quien con su guía y apoyo en el desarrollo de este proyecto contribuyo a cumplir los objetivos propuestos.

A profesores, compañeros, amigos y todos aquellos que de una u otra forma aportaron su granito de arena y nos brindaron su apoyo incondicional.

## DEDICATORIA

*A Dios por darme fuerza en los momentos difíciles y por darme sabiduría para cumplir satisfactoriamente con un escalón más en mi proyecto de vida.*

*A mis padres a quien le debo mi vida entera, por su amor, sacrificios, apoyo incondicional y enseñanzas en el cumplimiento de cada una de mis metas.*

*A mis hermanas Nubia, Derly y Paola por ser mi apoyo, mi ejemplo y mis consejeras.*

*A mis sobrinas Paula, Valeria y Sarah por llenar mi vida de alegría, ilusiones y orgullo.*

*A mis amigas y colegas Stephany y Yuly por brindarme su sincera amistad, llena de lealtad, alegrías, retos y aventuras.*

*A mi ángel de la guarda, mi abuelita Visitación, que desde el cielo me acompaña y desde pequeña estuvo a mi lado guiándome con ternura, amor y una bella sonrisa.*

*Gilma Solano Díaz*

*A Dios por darme la fuerza, sabiduría y paciencia para culminar con éxito este proyecto.*

*A mi familia por su amor, dedicación y apoyo incondicional en toda mi vida.*

*A mi madre por siempre estar ahí presente en cada momento de mi vida, por su amor, por su apoyo, por ser ese ejemplo de humildad, tenacidad y fuerza, que siempre ha permitido, que sin importar los obstáculos que hayan, he logrado salir adelante.*

*A mi compañeros y amigos por brindarme su amistad incondicional y apoyo a lo largo de la carrera universitaria.*

*A mi compañera e incondicional amiga Gilma, por su amistad, paciencia, sus consejos y darme esa fuerza necesaria, para lograr así finalizar este proyecto.*

*Yuly Forero Ríos*

## CONTENIDO

	Pág.
<b>RESUMEN</b> .....	12
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	13
1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	15
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
2 OBJETIVOS.....	17
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
3 JUSTIFICACIÓN .....	18
4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	20
4.1 ALCANCES .....	20
4.2 LIMITACIONES .....	20
5 MARCO REFERENCIAL .....	21
5.1 MARCO TEÓRICO .....	21
5.1.1 Sistema de Gestión de Calidad.....	22
5.1.2 Fases de un Sistema de Gestión de Calidad.....	24
5.2 MARCO CONCEPTUAL .....	26
5.3 MARCO GEOGRÁFICO.....	32
5.3.1 Información General .....	34
6 DISEÑO METODOLÓGICO .....	36
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
6.1 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	36
6.1.1 Fuentes de Información Primaria.....	36
6.1.2 Fuentes de Información Secundaria .....	36
6.2 METODOLOGÍA.....	37
7 DESARROLLO DEL PROYECTO.....	38
7.1 FASE DE DIAGNÓSTICO .....	38
7.1.1 Sensibilización a los funcionarios de la Entidad. ....	38

7.1.2	Recolección de la información para el diagnóstico. ....	39
7.1.3	Elaboración del informe de diagnóstico.....	39
7.1.4	Conclusiones Diagnóstico.....	40
7.2	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	41
7.2.1	Política de calidad. ....	41
7.2.2	Objetivos de calidad. ....	41
7.2.3	Indicadores de gestión. ....	42
7.3	DISEÑO DOCUMENTAL .....	43
7.3.1	Mapa de procesos.....	43
7.3.2	Codificación.....	47
7.3.3	Desarrollo de la documentación. ....	48
7.3.4	Listado maestro de documentos.....	54
7.4	MANUAL DE CALIDAD .....	58
7.5	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN .....	59
7.5.1	Estructura organizativa.....	59
7.5.2	Plan de comunicaciones. ....	60
7.5.3	Plan de actividades para la implementación.....	60
7.5.4	Riesgos. ....	61
8.	CONCLUSIONES .....	62
9.	RECOMENDACIONES.....	64
	BIBLIOGRAFÍA.....	65
	WEBGRAFÍA .....	67

## LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Metodología Propuesta .....	37
Tabla 2. Fase de diagnóstico .....	38
Tabla 3. Codificación categoría de proceso .....	47
Tabla 4. Codificación procesos .....	47
Tabla 5. Codificación clase de documento. ....	48
Tabla 6. Estructura formato caracterización de los procesos .....	49
Tabla 7. Estructura formato de procedimientos .....	51
Tabla 8. Procedimientos exigidos por NTCGP 1000:2009.....	52
Tabla 9. Estructura guías .....	53
Tabla 10. Lista maestra de documentos .....	54
Tabla 11. Estructura manual de calidad.....	58



## LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos ...	23
Figura 2. Fases para la implementación de un sistema de gestión de calidad .....	25
Figura 3. Ubicación geográfica de Floresta en Boyacá.....	32
Figura 4. Mapa Geográfico .....	33
Figura 5. Bandera del municipio de Floresta .....	33
Figura 6. Escudo municipio de Floresta .....	34
Figura 7. Organigrama .....	35

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Pág.

Ilustración 1 Diagnóstico inicial del SGC, alcaldía Floresta, Boyacá. ....	39
Ilustración 2 Estructura documental alcaldía municipio Floresta, Boyacá.....	43
Ilustración 3 Mapa de procesos alcaldía municipio Floresta, Boyacá. ....	46

## **LISTA DE ANEXOS**

- ANEXO A. Cuestionario de diagnóstico a jefe de control interno.
- ANEXO B. Lista de chequeo de diagnóstico.
- ANEXO C. Informe de diagnóstico del sistema de gestión de la calidad, alcaldía municipio Floresta, Boyacá.
- ANEXO D. Resultados lista de chequeo de diagnóstico.
- ANEXO E. Tabla de indicadores por objetivo de calidad.
- ANEXO F. Manual de procesos y procedimientos, alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá.
- ANEXO G. Procedimientos exigidos por la NTCGP 1000:2009.
- ANEXO H. Formatos de procedimientos exigidos por la NTCGP 1000:2009.
- ANEXO I. Guía de control de registros de la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá.
- ANEXO J. Manual de calidad, alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá.
- ANEXO K. Roles y responsabilidades de estructura organizativa.
- ANEXO L. Plan de comunicaciones para sistema de gestión de la calidad.
- ANEXO M. Matriz 5W1H para plan de implementación.
- ANEXO N. Matriz de riesgos alcaldía municipio Floresta, Boyacá.
- ANEXO O. Certificados desarrollo del proyecto.

## **RESUMEN**

La Norma Técnica de Calidad en Gestión Pública NTCGP 1000:2009 determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad, esta norma da cumplimiento a la ley 872 de 2003 por la que cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Pública y en otras entidades prestadoras de servicios, dentro de las cuales se encuentra la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá.

En este proyecto se desarrolló el diseño de la NTCGP 1000:2009 para la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, se realizó el diagnóstico respecto a la situación actual de la alcaldía con los requisitos de la norma, la planeación estratégica de la calidad, además se diseñó la documentación requerida, desde la identificación de procesos y procedimientos hasta el diseño del máximo documento del sistema, el manual de calidad; finalmente se elaboró un plan para la posterior implementación del sistema de gestión de la calidad.

## INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos relacionados entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una organización requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.<sup>1</sup>

Para lograr la satisfacción de los clientes, quienes en una entidad pública generalmente son los ciudadanos, es necesario adoptar políticas impuestas por el estado como la norma técnica de calidad NTCGP 1000:2009 con lo que se pretende que la administración pública sea cada vez más cercana al ciudadano y cumpla los fines propuestos con eficiencia, eficacia y calidad.

La Ley 872 de 2003 exige a los entes territoriales la implementación de la norma NTC-GP 1000, adoptando la norma técnica de calidad en la gestión pública, identificada como NTCGP 1000:2009, ésta determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad que hace referencia a la aplicación en todos los entes públicos y otras entidades prestadoras de servicios.<sup>2</sup>

Este proyecto se desarrolló a lo largo de tres fases sujetas a los lineamientos y metodología que propone el Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP), las cuales son:

- Fase de diagnóstico que correspondió a una serie de actividades de recolección de información y cuyo objetivo fue detectar la diferencia entre el estado actual de la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, con respecto a la norma.
- Fase de planeación, en la que se definió la estructura organizativa del sistema de gestión de la calidad, fijando la política y los objetivos de calidad, del mismo modo se establecieron las actividades, el personal y el tiempo necesario para su desarrollo.

---

<sup>1</sup> SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD, Historia y definición, 2011. Disponible en: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

<sup>2</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Armonización Meci- Calidad [diapositivas]. Bogotá D.C. 7p.

- Fase de diseño, la cual concierne a la definición de soluciones y metodologías para el cumplimiento de los requisitos de la norma; se definió y elaboró mapa de procesos e interacción entre éstos y el soporte documental, que contiene: procedimientos, guías, manuales, formatos, manual de calidad, fichas de indicadores y mapa de riesgos.

# 1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

## 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Un sistema de gestión de la calidad conlleva a la reducción de costes asociados a los procesos y procedimientos, mejorar la imagen externa de la entidad, generar un ambiente de trabajo con mayor orden y compromiso por parte de los funcionarios lo cual tendrá como beneficio reducir errores y aumentar la fiabilidad del servicio<sup>3</sup>, gracias a ello, se logra la satisfacción de las necesidades del cliente.

En la alcaldía municipal de Floresta, Boyacá, la actual falta de planeación y políticas de calidad no permiten que la entidad tenga una orientación relativa a la mejora continua de sus funciones y prestación de servicios, no permite tener una revisión y evaluación objetiva de las prácticas de trabajo lo que dificulta determinar los niveles de responsabilidad en cada una de las actividades ejecutadas e impiden el seguimiento y control de procesos; por otro lado, no se cuenta con herramientas que logren medir, evaluar y conocer los requerimientos de los clientes impidiendo la eficiencia, efectividad y eficacia en sus servicios generando la insatisfacción de sus usuarios. La alcaldía no cuenta con la documentación requerida para obtener la estandarización de sus operaciones, es decir, no cuenta con un manual de procesos y procedimientos ni con un manual de calidad, lo que provoca desorden en cuanto al manejo de la documentación, tiempos largos de demora en la ejecución de las actividades, ausencia de control de registros, intervención por parte de varios servidores en áreas que no les corresponde y falta de efectividad en procesos y funciones administrativas.

Por lo descrito, la alcaldía de Floresta, Boyacá, presenta la necesidad de la planeación y el diseño de la norma técnica de calidad para la gestión pública con la cual posteriormente la entidad pueda implementar un sistema de gestión de calidad que contribuya al mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente soportado en un manual de calidad y de procesos por procedimientos, todo esto, conforme a lo establecido en la Ley 872 de 2003.

---

<sup>3</sup> PÁJARO GARZÓN, Edwin Javier. la importancia de un sistema de gestión de la calidad en la alcaldía municipal de Turbaco (bolívar; Colombia) basado en la norma técnica NTC GP 1000:2009. Trabajo de grado Administrador de Empresas. Cartagena., Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas, 2013.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo planear y diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTCGP 1000:2009, con el fin de organizar, coordinar y mejorar el desempeño institucional de la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá?



## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un sistema de gestión de calidad con base en la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009 para la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la entidad de acuerdo a los requisitos de la NTCGP 1000:2009.
- Diseñar la planificación estratégica de la calidad: política y objetivos de calidad.
- Diseñar la documentación requerida para la planificación del sistema de gestión de la calidad.
- Diseñar el manual de calidad.
- Realizar el plan de actividades para la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la NTCGP 1000:2009.

### 3 JUSTIFICACIÓN

A nivel nacional, el sector público afronta diferentes problemas dentro de los cuales es muy notorio la pérdida de credibilidad ante la ciudadanía y falta de transparencia y de control, lo cual afecta de manera negativa el desarrollo económico y social de la comunidad, por lo que se pretende encontrar alternativas que contribuyan al fortalecimiento de este sector en el municipio que generen confianza en las instituciones públicas, el bienestar social y mejoramiento de los procesos<sup>4</sup>.

Es preciso que en la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, se desarrollen estrategias que busquen un proceso de mejoramiento continuo que genere competitividad y satisfacción para los clientes, por esta razón la planeación y diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la NTCGP 1000:2009 es necesario debido a que en este momento no existen procesos documentados en la alcaldía; éste sistema se constituye como la herramienta precisa para brindar diferentes beneficios en diversos ámbitos:

Desde la parte técnica se justifica por:

- Mejorar el desempeño y capacidad de las entidades para proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.<sup>5</sup>
- Permite dirigir y evaluar el desempeño Institucional en términos de calidad y satisfacción social en el desarrollo de su función.<sup>6</sup>

Desde la parte ambiental se justifica por:

- La proporción de herramientas como la documentación de procesos para la optimización de recursos.
- La estandarización de procesos y procedimientos mejora el ambiente laboral mediante la organización del cumplimiento de las actividades y la forma como deben ser desarrolladas.

---

<sup>4</sup> PÁJARO GARZÓN, Edwin Javier. la importancia de un sistema de gestión de la calidad en la alcaldía municipal de Turbaco (bolívar; Colombia) basado en la norma técnica NTC GP 1000:2009. Trabajo de grado Administrador de Empresas. Cartagena., Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas, 2013. 3p

<sup>5</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Armonización Meci- Calidad [diapositivas]. Bogotá D.C. 11p.

<sup>6</sup> Ibid., p11.

Desde la parte social se justifica por:

- Mejora la imagen de la alcaldía ante sus ciudadanos y entidades de control.
- Identifica el mejoramiento continuo que permitirá a la alcaldía ser más eficaz, eficiente y efectiva en la prestación de sus servicios.

Desde la parte económica se justifica por:

- Genera beneficios tales como: mejor control de los procesos, incremento de productividad y eficiencia, mejor calidad de los servicios.

## **4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **4.1 ALCANCES**

El contexto del presente proyecto abarca las tres primeras fases de la implementación del sistema de gestión de calidad que son: diagnóstico, planeación y diseño en la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, y tiene como alcance la aplicación para todas las dependencias (Secretaría de planeación, secretaría de hacienda, secretaría de gobierno, comisaría de familia, unidad municipal de asistencia técnica agropecuaria –UMATA-, despacho del alcalde), así como sus funcionarios y servidores públicos relacionados con las actividades inherentes a la alcaldía municipal.

Como producto del proyecto se entregó a la administración municipal de la alcaldía de Floresta, Boyacá, los siguientes resultados:

- Documento de diagnóstico que contiene el grado de conocimiento y utilización de la NTCGP 1000:2009
- Documento que contenga la planeación estratégica de la calidad: política, objetivos e indicadores.
- Manual de calidad y manual de procesos y procedimientos de acuerdo a la NTCGP 1000:2009
- Plan de implementación de la NTCGP 1000:2009

### **4.2 LIMITACIONES**

- El proyecto estuvo sujeto al cumplimiento de los requisitos de la NTC GP 1000:2009.

## 5 MARCO REFERENCIAL

### 5.1 MARCO TEÓRICO

La calidad busca cumplir varios objetivos como son: la satisfacción del cliente, el mejoramiento de los procesos, la reducción de costos, el aumento de la productividad y una mejor imagen de la organización; para poder alcanzar dichos objetivos es necesario conocer diferentes conceptos:

- “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará”<sup>7</sup> **W. Edwards Deming.**
- “La calidad del producto o servicio puede ser definida como: todas las características del producto o servicio provenientes de mercadeo, ingeniería, manufactura y mantenimiento que estén relacionadas directamente con el cliente.”<sup>8</sup> **Armand V. Feigebaum.**
- “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”<sup>9</sup> **Kaoru Ishikawa**

Para empezar se debe buscar la definición de calidad más apropiada a las características de la entidad, siendo así la siguiente definición la que más se adecúa a lo que se debe entender por calidad en una entidad gubernamental: “Es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”. **Philip B. Crosby.**<sup>10</sup> La calidad entonces, es comprendida como aquellas características del producto o servicio, que en caso de las entidades gubernamentales es de la prestación del servicio, con base en las necesidades o requerimientos que deben ser medibles brindando satisfacción del cliente.

---

<sup>7</sup> DEMING, W. Edwards. Fuera de la crisis, MIT, 1988

<sup>8</sup> FEIGEMBAUM, Armand V. Control total de la calidad, 3° Edición.

<sup>9</sup> ISHIKAWA, Kaoru. ¿Qué es control total de la calidad?, Prentice Hall, 1985.

<sup>10</sup> CROSBY, Philip. Quality is Free, New York, 1979

### **5.1.1 Sistema de Gestión de Calidad**

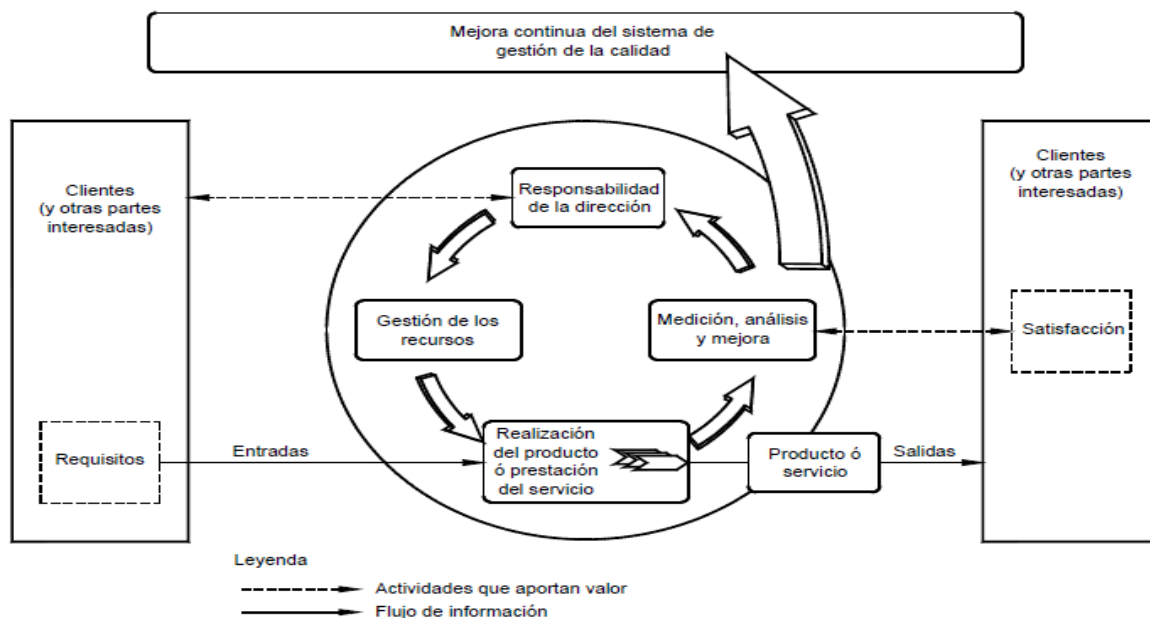
Este proyecto analiza y planea un conjunto de actividades necesarias mediante el SGC para que la entidad identifique sus objetivos, procesos y recursos requeridos para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas, generando el aumento en la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos en la prestación del servicio. Siendo el SGC una herramienta que proporciona los medios para identificar las acciones con el propósito de abordar las consecuencias previstas y no previstas en la prestación del servicio.

Para que el SGC cumpla con los requerimientos establecidos, se deben seguir los principios de gestión de la calidad los cuales pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en el desempeño, según la NTCGP 1000:2009 se han identificado los siguientes principios:

- Enfoque hacia el cliente
- Liderazgo
- Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque del sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios
- Coordinación, cooperación y articulación.
- Transparencia

La orientación de este proyecto adopta un enfoque basado en procesos, el cual busca gestionar de manera eficaz una serie de actividades entre sí, enfoque que permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, a través de un modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos, el cual ilustra los vínculos entre los procesos (Ver Figura 1).

**Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos**



**Fuente: NTC GP 1000:2009**

En la figura anterior se muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a su percepción acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus requisitos.

El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada.<sup>11</sup>

La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función.

La entidad debe cumplir con los siguientes requisitos generales:

- Determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

<sup>11</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública. NTC GP 1000:2009. Bogotá D.C. 2009. 2 p.

- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- Establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.<sup>12</sup>

La gestión documental es necesaria en toda entidad sin importar su tamaño y naturaleza, ya que en cualquier organización se genera información, por lo tanto se debe contar con una adecuada gestión documental que mantenga controlada la documentación de la entidad aumentando la productividad y la calidad de sus servicios.

Para el proyecto es fundamental el cumplimiento de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad que debe incluir:

- Las declaraciones de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad.
- El manual de la calidad.
- Los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma.
- Los documentos, incluidos los registros requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.<sup>13</sup>

### **5.1.2 Fases de un Sistema de Gestión de Calidad**

En el proyecto de un sistema de gestión de la calidad se identifican varias etapas básicas que se deben desarrollar de manera secuencial y sistemática para lograr el propósito, tal como se representa en la siguiente figura:

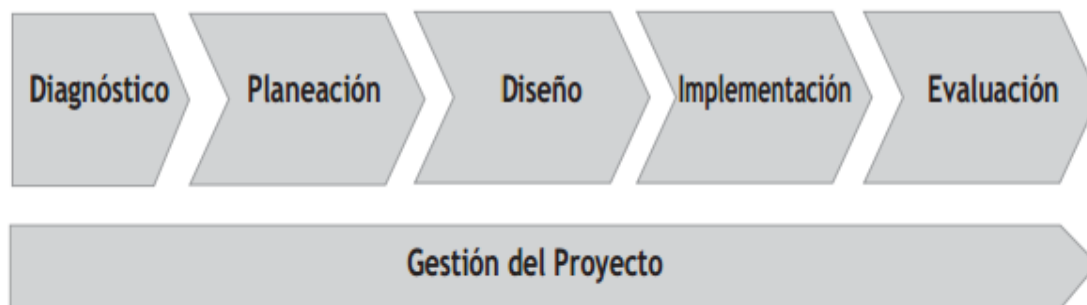
---

<sup>12</sup> Ibid., p.15

<sup>13</sup> Ibid., p.18



**Figura 2. Fases para la implementación de un sistema de gestión de calidad**



**Fuente:** Guía de Diagnóstico para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

A continuación se describirán las fases que se desarrollaran a lo largo del proyecto.

**5.1.2.1 Fase de Diagnóstico.** El diagnóstico del sistema de gestión de la calidad es la fase inicial del proyecto, la cual se convierte en la radiografía de la entidad respecto al grado de aplicación de la norma. Corresponde a una serie de actividades de recolección de información sobre la entidad acerca del estado actual de su sistema de gestión de la calidad<sup>14</sup>. Esta fase permite reconocer las diferencias existentes entre lo que tiene la entidad y lo que debería tener frente a los requisitos de la norma, convirtiéndose en la clave para realizar la planeación de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

**5.1.2.2 Fase de Planeación.** Es la fase en la que se define la estructura organizativa del proyecto, el cronograma general y el plan de comunicaciones, así mismo se determinan las actividades a efectuar para cerrar la brecha existente entre el sistema de gestión de la calidad de la entidad y los requisitos establecidos en la norma.<sup>15</sup> Esta fase, permite determinar las actividades a desarrollar, los recursos, los plazos

<sup>14</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Diagnóstico de Diagnóstico para Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Bogotá, D.C. 2006. 19 p.

<sup>15</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Planeación para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Bogotá, D.C. 2006. 10 p.

de ejecución y los responsables, evita la pérdida de tiempo y de recursos.

**5.1.2.3 Fase de Diseño.** Ésta fase corresponde a la definición de soluciones y puesta en marcha de metodologías para implementar un SGC coherente con el estándar nacional NTC-GP 1000:2009 y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios propios de las entidades del Estado. En esta fase se realiza la definición y caracterización de los procesos que harán parte del SGC, se elabora el soporte documental (manuales, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros) requerido para la adecuada y efectiva operación de estos procesos, se determinan los instrumentos para la gestión de su medición y seguimiento (indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad), y se identifican los riesgos inherentes a la prestación del servicio con el fin de planear y realizar el control específico. La norma establece unos requisitos mínimos tanto en la definición de los procesos como en la documentación, pero es la entidad la que define efectivamente qué actividades documenta y hasta dónde se extiende, tomando en consideración la complejidad de sus procesos y la competencia de las personas que los realizan.<sup>16</sup>

## 5.2 MARCO CONCEPTUAL

- **Acción Correctiva:**

- ♦ Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.<sup>17</sup>
- ♦ Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA .Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. .Bogotá, D.C. 2007. 9 p.

<sup>17</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública. NTC GP 1000:2009.Bogotá D.C.9p.

<sup>18</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2015. Ginebra, Suiza: traducción oficial en español avalada por el Translation Management Group. 31 p.

- **Acción Preventiva:**
  - ♦ Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.<sup>19</sup>
  - ♦ Es una acción o efecto implementado para eliminar las causas de una situación de no conformidad, defecto o inconveniente detectado, para prevenir su ocurrencia.<sup>20</sup>
- **Calidad:**
  - ♦ Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.<sup>21</sup>
  - ♦ Es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará.<sup>22</sup>
- **Cliente:**  
Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio<sup>23</sup>
- **Conformidad:**  
Cumplimiento de un requisito.<sup>24</sup>
- **Control de la Calidad:**
  - ♦ Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.<sup>25</sup>
  - ♦ El control de la calidad es el conjunto de técnicas y actividades, de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.
- **Corrección:**  
Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.<sup>26</sup>

---

<sup>19</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública. NTC GP 1000:2009. Bogotá D.C. 9p.

<sup>20</sup> NUNES, Paulo. Knoow Net, Enciclopedia Temática. Universidad Nova de Lisboa, 2015.

<sup>21</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública. NTC GP 1000:2009.op. cit., p. 10.

<sup>22</sup> DEMING, W. Edwards. Fuera de la crisis, MIT Press, 1988

<sup>23</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública. NTC GP 1000:2009.op. cit., p. 10.

<sup>24</sup> Ibid., p10.

<sup>25</sup> Ibid., p10

- **Diseño y Desarrollo:**

Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.<sup>27</sup>

- **Documento:**

Información y su medio de soporte<sup>28</sup>.

- **Efectividad:**

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.<sup>29</sup>

- **Eficacia:**

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.<sup>30</sup>

- **Eficacia:**

Hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas.<sup>31</sup>

- **Eficiencia:**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.<sup>32</sup>

- **Enfoque Basado en Procesos:**

Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.<sup>33</sup>

---

<sup>26</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública. NTC GP 1000:2009.op. cit., p. 11.

<sup>27</sup> Ibid.,p11

<sup>28</sup> Ibid.,p11.

<sup>29</sup> Ibid.,p11

<sup>30</sup> Ibid.,p11.

<sup>31</sup> ROBINS, Stephen. COULTER, Mary. Administración, Prentice Hall, 6° edición, Mexico, 1996.

<sup>32</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública. NTC GP 1000:2009.op. cit., p. 11.

<sup>33</sup> Ibid.,p11

- **Entidades:**

Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.<sup>34</sup>

- **Gestión:**

- ♦ Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.<sup>35</sup>
- ♦ Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.<sup>36</sup>

- **Gestión Documental:**

Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.<sup>37</sup>

- **Manual de la Calidad:**

- ♦ Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.<sup>38</sup>
- ♦ Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.<sup>39</sup>

- **Mejora Continua:**

- ♦ Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.<sup>40</sup>
- ♦ Mejorar la eficacia de su sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el

---

<sup>34</sup> Ibid.,p11

<sup>35</sup> Ibid.,p12

<sup>36</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2015. .op. cit., p. 18

<sup>37</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública. NTC GP 1000:2009.op. cit., p. 12.

<sup>38</sup> Ibid.,p12

<sup>39</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2015. .op. cit., p.27

<sup>40</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública. NTC GP 1000:2009.op. cit., p. 12.

análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección.<sup>41</sup>

- **No Conformidad:**

Incumplimiento de un requisito<sup>42</sup>

- **Objetivo de la Calidad:**

- ♦ Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.<sup>43</sup>
- ♦ Serie de pasos alineados, que deben ser coherentes con la política de calidad, la misión y visión de la organización, además deben ser ambiciosos, realistas, específicos y medibles.

- **Planificación de la Calidad:**

Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.<sup>44</sup>

- **Política de la Calidad de una Entidad:**

Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.<sup>45</sup>

- **Procedimiento:**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.<sup>46</sup>

- **Proceso:**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.<sup>47</sup>

- **Producto y/o Servicio:**

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.<sup>48</sup>

---

<sup>41</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2018. P.15

<sup>42</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública. NTC GP 1000:2009.op. cit., p. 12.

<sup>43</sup> Ibid.,p.12

<sup>44</sup> Ibid., p. 13.

<sup>45</sup> Ibid.,p.13

<sup>46</sup> Ibid., p. 13.

<sup>47</sup> Ibid., p. 13

- **Registro:**  
Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.<sup>49</sup>
- **Requisito:**  
Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.<sup>50</sup>
- **Revisión:**  
Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.<sup>51</sup>
- **Satisfacción del cliente:**  
Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.<sup>52</sup>
- **Sistema de Gestión de la Calidad para entidades:**
  - ♦ Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.<sup>53</sup>
  - ♦ Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.<sup>54</sup>

---

<sup>48</sup> Ibid ., p. 13.

<sup>49</sup> Ibid ., p. 14.

<sup>50</sup> Ibid ., p. 14.

<sup>51</sup> Ibid ., p. 14.

<sup>52</sup> Ibid ., p. 14.

<sup>53</sup> Ibid ., p. 14.

<sup>54</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2015. .op. cit., p.8

### 5.3 MARCO GEOGRÁFICO

El proyecto se llevó a cabo en las instalaciones de la alcaldía del municipio de Floresta ubicado en la provincia de Tundama del Departamento de Boyacá sus límites son: por el norte limita con Santa Rosa de Viterbo, Cerinza y Beteitiva; por el oriente con Busbanzá y Corrales; por el occidente con Santa Rosa de Viterbo y por el sur con Nobsa. Tiene una extensión territorial total de 85 km<sup>2</sup> y una altitud en la cabecera municipal es de 2500 msnm. Está constituida por 14 veredas: Tenería, La puerta, Horno y Vivas, Tocavita, Cupatá, Ometá, La chorrera, Cely, Potrero, Potreritos, el corregimiento de Tobasía, El tablón, El salitre y centro<sup>55</sup>.

**Figura 3. Ubicación geográfica de Floresta en Boyacá**



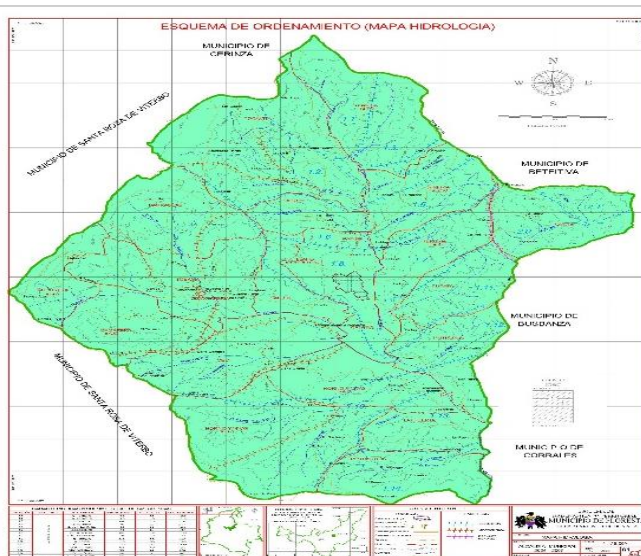
**Fuente:** [http://www.florestaboyaca.gov.co/mapas\\_municipio.shtml](http://www.florestaboyaca.gov.co/mapas_municipio.shtml)

---

<sup>55</sup>BERNAL DUFFO, Eufasio. Geografía cultura de Boyacá.  
[http://www.boyacacultural.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=691&Itemid=33](http://www.boyacacultural.com/index.php?option=com_content&view=article&id=691&Itemid=33)

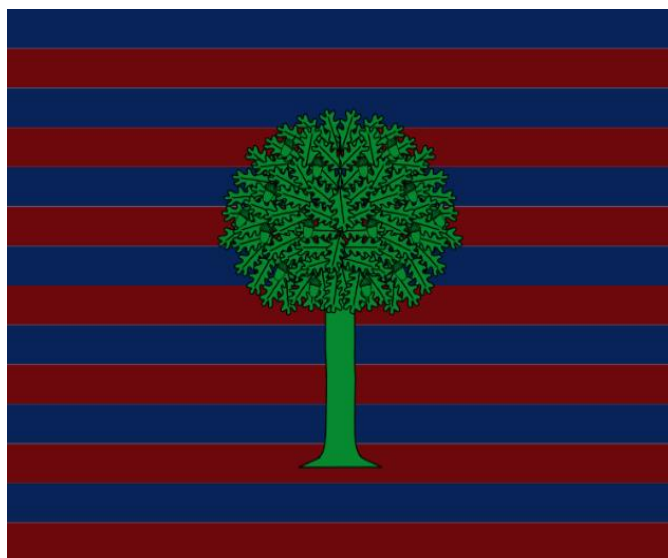


**Figura 4. Mapa Geográfico**



Fuente: [http://www.floresta-boyaca.gov.co/mapas\\_municipio.shtml](http://www.floresta-boyaca.gov.co/mapas_municipio.shtml)

**Figura 5. Bandera del municipio de Floresta**



Fuente: [http://www.floresta-boyaca.gov.co/mapas\\_municipio.shtml](http://www.floresta-boyaca.gov.co/mapas_municipio.shtml)

Figura 6. Escudo municipio de Floresta



Fuente: [http://www.floresta-boyaca.gov.co/mapas\\_municipio.shtml](http://www.floresta-boyaca.gov.co/mapas_municipio.shtml)

### 5.3.1 Información General<sup>56</sup>

- ♦ **Razón Social:** Municipio de Floresta, Administración Central
- ♦ **NIT:** 80002636-8
- ♦ **Dirección:** Cra. 4 No. 4-51 Parque Principal
- ♦ **RESEÑA HISTORICA:** Fue fundada por el gobierno español, un año antes de las batallas del Pantano de Vargas y el Puente de Boyacá. Su territorio hacía parte de Santa Rosa de Viterbo y del pueblo indígena llamado Tobac, Tobacá o Tobasía. Los habitantes del sector El Tablón resolvieron fundar una parroquia libre e independiente de Santa Rosa de Viterbo y dieron poder al señor Don Manuel Ignacio de los Reyes para que trabajara sobre la fundación del poblado. El primero de junio de 1810, el Virrey Juan Sámano aprobó la erección de la nueva parroquia de Floresta y el 8 de diciembre de 1818 se llevó a cabo la fundación solemne de dicha parroquia en el sitio El Cenicero.<sup>57</sup>

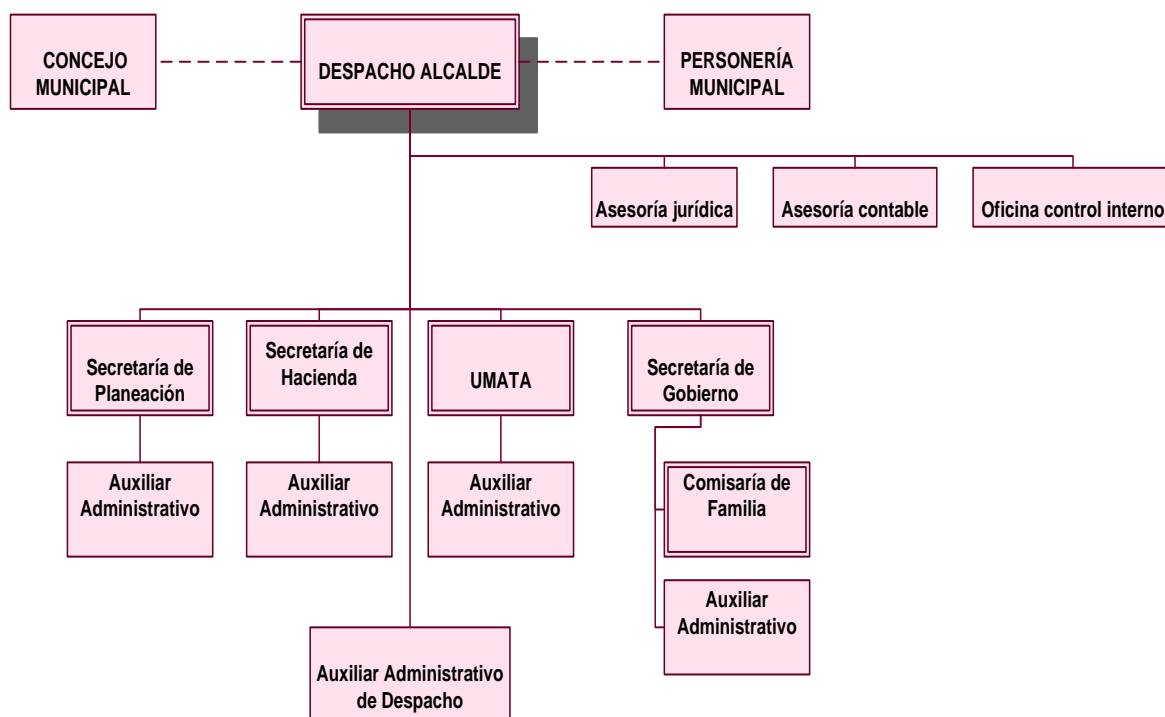
<sup>56</sup> SITIO OFICIAL FLORESTA EN BOYACA, COLOMBIA, disponible en:  
[http://www.florestaboyaca.gov.co/informacion\\_general.shtml#identificacion](http://www.florestaboyaca.gov.co/informacion_general.shtml#identificacion)

<sup>57</sup> BALLESTEROS HERNANDEZ, Carlos. Florestanos, conquistadores del mundo. En: El Tiempo. Bogotá, D.C. 17, noviembre de 1998

- ♦ **MISIÓN:** Construir colectivamente el desarrollo local de forma integral en lo social, económico y físico, en lo urbano y rural, a través del liderazgo de la administración y las comunidades, dentro del cual la sociedad ordene e incremente el aprovechamiento de sus recursos para mejorar las condiciones de vida en un ambiente de igualdad de oportunidades y justicia, la administración aumentando su gobernabilidad y las comunidades aumentando su capacidad de gestión y organización para que sean protagonistas de su propio desarrollo.
- ♦ **VISIÓN:** Floresta será un municipio funcional y productivo en sus atributos rural, urbano y regional, integrada en los mercados regionales, nacionales e internacionales, con mayores niveles de productividad en el campo como factor estratégico para lograr la competitividad, a través de la generación de un espíritu empresarial y productivo que caracteriza a sus gentes, y capacitándolas para enfrentar los retos actuales, con mejores niveles de empleo e ingreso que procuren el desarrollo con compromiso social.

#### ♦ ORGANIGRAMA.

Figura 7. Organigrama



Fuente: Alcaldía municipal Floresta, Boyacá.

## **6 DISEÑO METODOLÓGICO**

### **6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

En el proyecto se desarrolló un estudio de tipo descriptivo y exploratorio, debido a que se buscó especificar las propiedades, las características, procesos y fenómenos que se presentan en la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, que puedan ser sometidos a un análisis, permitiendo identificar las variables y los factores que influyen para el adecuado direccionamiento del sistema de gestión de la calidad y estudio exploratorio debido a que se conoció y revisó la información acerca del funcionamiento de la entidad para el desarrollo del proyecto.

### **6.1 FUENTES DE INFORMACIÓN**

El proceso de la búsqueda de la selección de la información es muy importante para el desarrollo del proyecto, por lo cual se debe seleccionar de manera adecuada las fuentes de información como son las siguientes:

#### **6.1.1 Fuentes de Información Primaria**

- ◆ Información suministrada por los funcionarios.
- ◆ Plan de desarrollo territorial
- ◆ Planes de acción.

#### **6.1.2 Fuentes de Información Secundaria**

- ◆ Guías metodológicas del DAFP.
- ◆ Análisis bibliográfico

## 6.2 METODOLOGÍA

A continuación se presenta la metodología a desarrollar en el proyecto.  
(Ver Tabla 1).

**Tabla 1. Metodología Propuesta**

OBJETIVO	HERRAMIENTA	RESULTADO
Realizar un diagnóstico para conocer la situación actual de la entidad de acuerdo a los requisitos de la NTCGP 1000:2009.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de encuesta o lista de chequeo basada por la guía de diagnóstico del DAFP</li> <li>• Aplicación de cuestionario</li> </ul>	Documento de informe de diagnóstico
Realizar el plan de actividades para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTCGP 1000:2009	5W1H	Plan de implementación
Diseñar la planificación estratégica de la calidad: política, objetivos de calidad e indicadores.	Desarrollo de taller	Planeación estratégica: política, objetivos de calidad e indicadores
Diseñar, establecer la documentación requerida para la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Diagramas de flujo	Manual de calidad Formatos
Diseñar el manual de calidad	Diagramas de flujo	Manual de calidad

**Fuente: Autores.**

## 7 DESARROLLO DEL PROYECTO

### 7.1 FASE DE DIAGNÓSTICO

Para la fase de diagnóstico se desarrolló una serie de actividades de recolección de información acerca del estado actual en cuanto a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de conocer en qué grado de aplicación de la norma NTCGP 1000:2009 se encontraba. Cabe resaltar que para el diagnóstico se siguió la guía de diagnóstico del departamento administrativo de la función pública (DAFP).

**Tabla 2. Fase de diagnóstico**

FASE DE DIAGNÓSTICO		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"><li>Alta Dirección y demás Servidores Públicos que conocen los procesos de entidad.</li><li>Guía de Diagnóstico del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).</li><li>Documentación existente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Socializar y Sensibilizar a los funcionarios de la Entidad respecto al Sistema de Gestión de la Calidad</li><li>Elaborar Lista de Chequeo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Informe del Diagnóstico que está integrado por un análisis estratégico con la elaboración de la Matriz DOFA</li></ul>

**Fuente: Autores.**

#### 7.1.1 Sensibilización a los funcionarios de la Entidad.

Se realizó una sensibilización y socialización con cada jefe de dependencia de la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, acerca de: los fundamentos del sistema de gestión de la calidad, el contenido de la norma técnica de calidad para la gestión Pública. NTCGP 1000:2009 y las diferentes fases en las cuales se desarrollaría el proyecto.

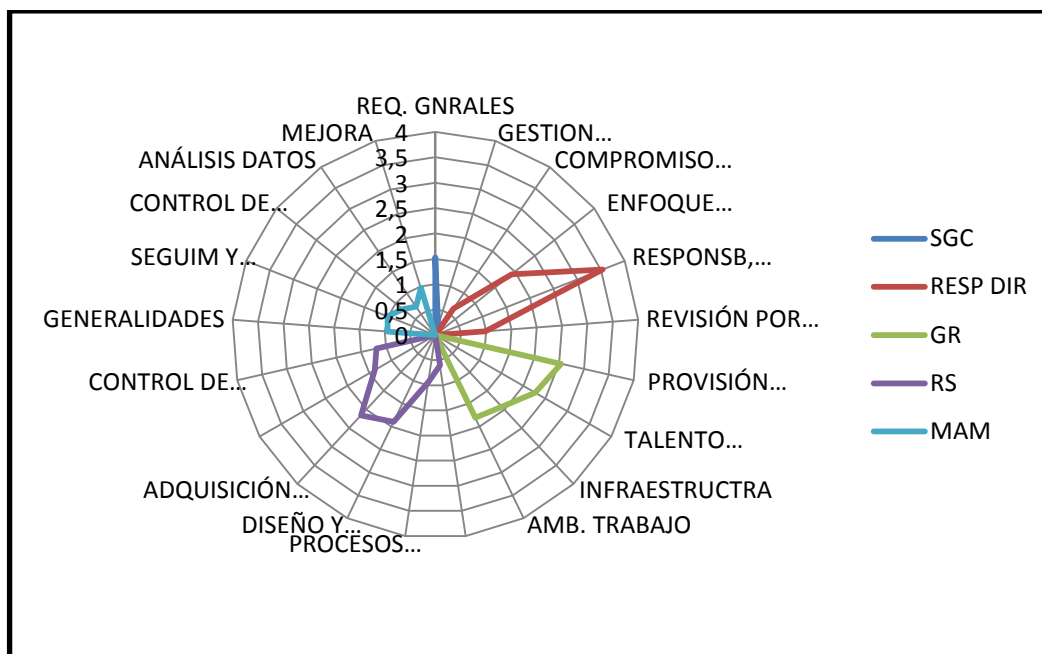
### 7.1.2 Recolección de la información para el diagnóstico.

La recolección de información se realizó a través de un cuestionario al jefe de oficina control interno, la cual contenía 10 preguntas con las que se definió a nivel general como se encontraba la entidad respecto a la NTC GP 1000:2009 en la alcaldía municipal de Floresta, Boyacá. (Véase Anexo A) Además se realizó una lista de chequeo que comprende 167 afirmaciones, donde cada una identifica a algún(os) de los 240 requisitos que se deben cumplir bajo la NTCGP 1000:2009, aplicada a 13 funcionarios de la administración municipal. (Véase Anexo B.)

### 7.1.3 Elaboración del informe de diagnóstico.

El informe de diagnóstico (Véase Anexo C) está compuesto de un análisis estratégico por medio de la elaboración y análisis de una Matriz DOFA dónde se evalúan las estrategias para cumplir con los requisitos que la entidad no tiene o que tiene que mejorar, y por último las recomendaciones generales para el correcto desarrollo del proyecto. A continuación (véase Ilustración 1) se presentan los resultados obtenidos en Excel (Véase Anexo D) que se encontraron del diagnóstico inicial.

**Ilustración 1 Diagnóstico inicial del SGC, alcaldía Floresta, Boyacá.**



**Fuente: Autores.**

#### **7.1.4 Conclusiones Diagnóstico**

Se observó que en la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, se encuentra en un nivel inadecuado respecto a los requisitos de la NTCGP 1000:2009 debido a varios factores como:

- En cuanto a los requisitos generales y gestión documental no tenían identificados los procesos (estratégicos, apoyo, misionales y de evaluación), no se contaba con la política y objetivos de calidad por consiguiente no se tenía establecido el manual de calidad, los procedimientos no habían sido documentados y no existía un procedimiento de control de registros.
- Con respecto a la responsabilidad de la dirección, la dirección no tenía en cuenta la importancia de comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios. En la entidad se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de esta, sin embargo en la información de la revisión no se tiene en cuenta el estado de las acciones correctivas y preventivas.
- En gestión de los recursos la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, no tiene claridad acerca de cuáles son las competencias aptas para cada cargo, la infraestructura de la alcaldía no es lo suficientemente adecuada para determinar un óptimo espacio laboral y no se identifican claramente las condiciones del ambiente de trabajo necesarias.
- En realización de la prestación del servicio la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, proporciona una atención amable y cordial a sus clientes (ciudadanos) buscando satisfacer sus expectativas pero los requisitos exigidos por los clientes no se encuentran documentados o controlados
- Por ultimo en cuanto a medición, análisis y mejora no se encuentran planificados e implementados métodos o procedimientos de medición y seguimiento por lo tanto no se presenta una mejora continua.



## **7.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La planificación estratégica de la calidad integrando la planeación estratégica de la Entidad (Misión y Visión) establece la política y objetivos de calidad en búsqueda de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Se desarrolló un taller con representantes de las dependencias en el que se dio a conocer los fundamentos para la elaboración de la política y objetivos de calidad, se dio a conocer un ejemplo de política y objetivos de calidad y el caso exitoso de la implementación y certificación de la NTCGP 100:2009 del municipio de Soata, Boyacá, posteriormente se elaboraron fichas con tres preguntas principales para la elaboración de política y objetivos de calidad, las preguntas fueron:

¿Qué hacemos? → Esta pregunta se refiere a lo que se dedica la entidad en base a la misión.

¿Qué queremos? → Esta pregunta se refiere a los beneficios que la entidad quiere obtener con el sistema de gestión de calidad.

¿Cómo lo queremos lograr? → Esta pregunta se refiere a los métodos con los que se espera lograr cumplir los objetivos y necesidades del cliente.

La política y objetivos de calidad diseñados son:

### **7.2.1 Política de calidad.**

*“La alcaldía municipal de Floresta, Boyacá, garantiza la prestación de sus servicios de manera efectiva, participativa e incluyente siguiendo normatividad y pautas del gobierno nacional, mediante el adecuado manejo de los recursos y el compromiso con el mejoramiento continuo del SGC brindando condiciones favorables al desarrollo del municipio mediante la ejecución de programas, proyectos y un sistema de gestión orientado a la satisfacción de los ciudadanos”*

### **7.2.2 Objetivos de calidad.**

- *Medir la satisfacción del Cliente mediante la prestación de servicios que cumplan sus requerimientos*

- *Incrementar a un 90% la inclusión y participación de los ciudadanos a los servicios que ofrece la administración municipal.*
- *Ejecución del presupuesto anual al 100% con el fin de dar cumplimiento a las funciones de la entidad*
- *Realizar auditorías y seguimiento al sistema de gestión de la calidad.*
- *Evaluar la calidad, cumplimiento en los programas y proyectos del programa de gobierno*

### **7.2.3 Indicadores de gestión.**

Los indicadores de gestión son una herramienta a través de la cual se realiza el seguimiento y medición a los procesos, de acuerdo a la norma NTCGP 1000:2009 los indicadores se clasifican en categorías de eficiencia, eficacia y efectividad.

Después de realizar las caracterizaciones de los diferentes procesos del municipio de Floresta, Boyacá, a través de la información suministrada por el Plan de Desarrollo y planes de acción de las dependencias se identificaron y diseñaron los indicadores bajo el pensamiento estratégico de la alcaldía, el cual orientaría a cada uno de los procesos y responsables de la gestión.

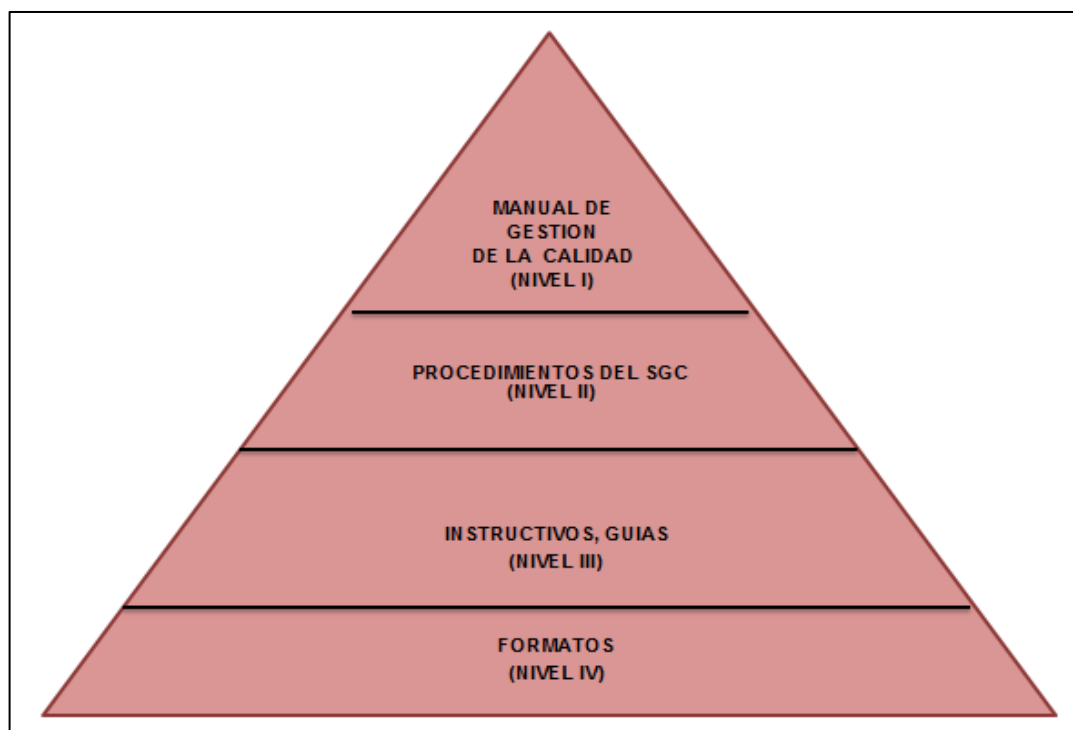
Se elaboró una tabla de indicadores en la cual se integró los indicadores por objetivo de calidad, tipo de indicador (eficiencia, eficacia, efectividad), meta del indicador, fórmula de cálculo del indicador y proceso al que pertenece.(Véase anexo E).

### 7.3 DISEÑO DOCUMENTAL

La documentación para un sistema de gestión de calidad es de vital importancia porque genera beneficios para la entidad tales como: estandarización de los procesos, control de las actividades realizadas, mejoramiento de procesos y lleva a que el SGC tenga un correcto desempeño y que esté pueda ser evaluado.

La documentación del sistema de gestión de calidad del municipio de Floresta, Boyacá, fue elaborado por los asesores de calidad (autores del proyecto) y se basó en la estructura documental descrita en la Ilustración 2.

**Ilustración 2 Estructura documental alcaldía municipio Floresta, Boyacá.**



**Fuente: Autores**

#### 7.3.1 Mapa de procesos.

La primera actividad para diseñar la documentación del sistema de gestión de calidad fue la identificación de los procesos que se realizó en la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá. Para tal fin fue necesario realizar una reunión con representante de la alta dirección (secretario de planeación), el jefe de la oficina de control interno y los asesores de calidad (autores del

proyecto) y funcionarios de diferentes dependencias. Luego de la identificación de los procesos estos se clasificaron en cuatro categorías:

**7.3.1.1 Procesos estratégicos.** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección<sup>58</sup>. La alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, cuenta con un (1) proceso dentro de esta categoría:

- Planeación estratégica

**7.3.1.2 Procesos misionales.** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.<sup>59</sup> La alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, cuenta con siete (7) procesos dentro de esta categoría:

- Educación
- Seguridad y convivencia
- Salud
- Productividad
- Recreación, cultura y deporte
- Agua potable y saneamiento básico
- Infraestructura

**7.3.1.3 Procesos de apoyo.** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación, análisis y mejora.<sup>60</sup> La alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, cuenta con siete (7) procesos dentro de esta categoría:

- Gestión de contratación
- Gestión documental
- Asesoría jurídica

---

<sup>58</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA .Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Op.cit., p.16

<sup>59</sup> Ibid.,p. 16.

<sup>60</sup> Ibid.,p. 16.

- Gestión financiera
- Gestión contable
- Gestión de talento humano
- Comunicación e información

**7.3.1.4 Procesos de evaluación.** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición y seguimiento, auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.<sup>61</sup> La alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, cuenta con dos (2) procesos dentro de esta categoría:

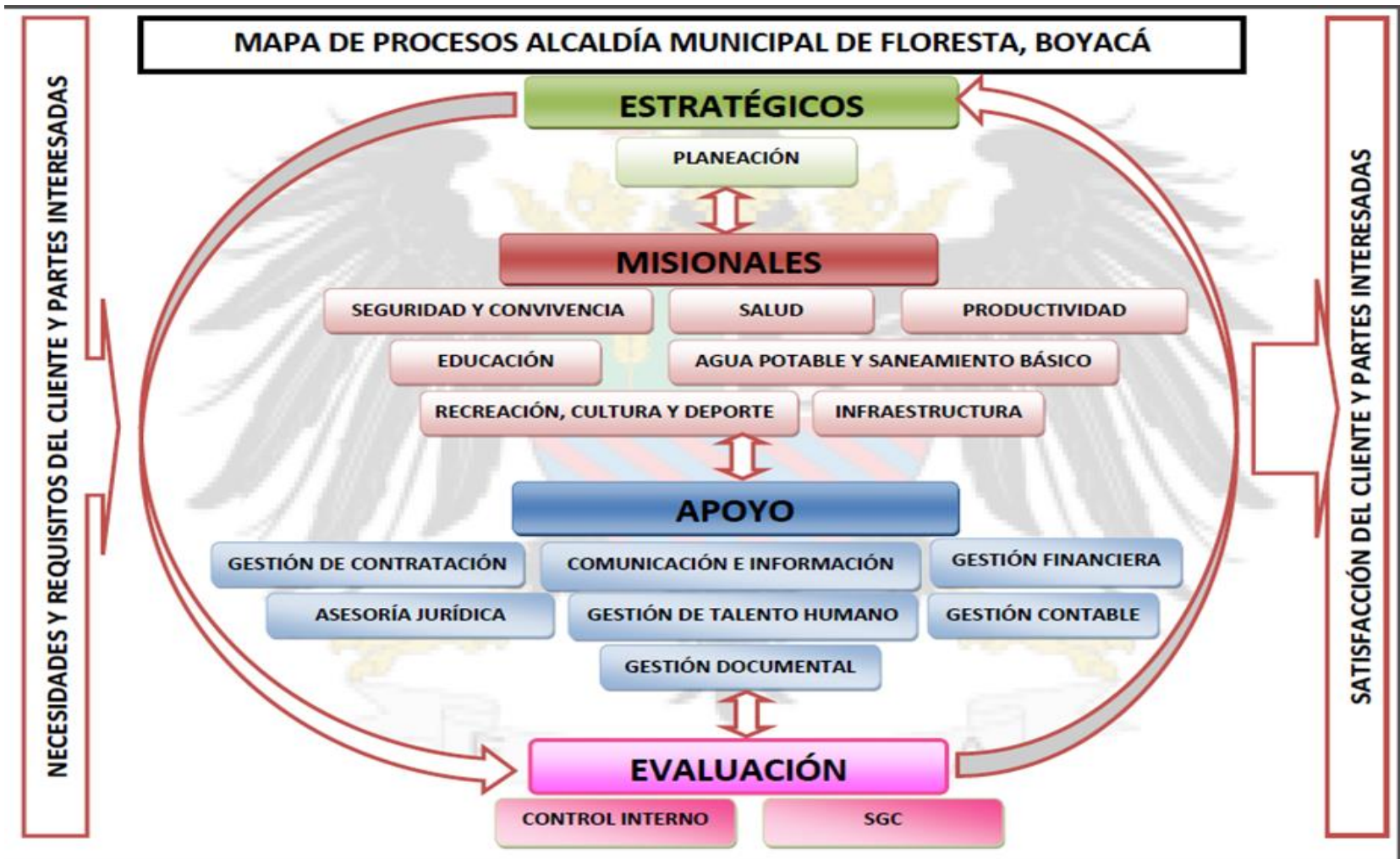
- Control Interno
- Sistema de Gestión de Calidad

Posteriormente se diseñó el mapa de procesos donde se visualizan los procesos y la interrelación entre ellos. La Ilustración 3 muestra el mapa de procesos de la Alcaldía del Municipio de Floresta, Boyacá.

---

<sup>61</sup> Ibid.,p. 17.

Ilustración 3 Mapa de procesos alcaldía municipio Floresta, Boyacá.



Fuente: Autores.

### 7.3.2 Codificación.

Posteriormente a la identificación de procesos y procedimientos, estos se documentaron de acuerdo al cumplimiento del sistema de gestión de calidad respecto a la norma NTCGP 1000:2009 para lo que todos los documentos requeridos bajo el sistema de gestión de la calidad tendrán una codificación de la siguiente manera:

#### AA-BBB-CDD

**AA:** Hace referencia al código que identifica la categoría básica a la que pertenece el documento.

Tabla 3. Codificación categoría de proceso

Categoría Básica	Código
Procesos Estratégicos	ES
Procesos Misionales	MS
Procesos de Apoyo	AP
Procesos de Evaluación	EV

Fuente: Autores

**BBB:** Hace referencia al código que identifica el proceso al que pertenece el documento.

Tabla 4. Codificación procesos

Categoría	Proceso	Código
Estratégicos	Planeación	PLN
Misionales	Educación	EDC
	Salud	SLD
	Agua potable y saneamiento básico	APS
	Recreación, cultura y deporte	RCD
	Productividad	PRD
	Infraestructura	INF
	Seguridad y convivencia	SCV
Apoyo	Gestión de contratación	GCT
	Gestión financiera	GFN

Categoría	Proceso	Código
	Gestión contable	GCN
	Gestión de talento humano	GTH
	Gestión documental	GDC
	Comunicación e información	CEI
	Asesoría jurídica	ASJ
Evaluación	Control interno	CIN
	Sistema de gestión de la calidad	SGC

**Fuente: Autores.**

**C:** Hace referencia al código que identifica el tipo de documento que se elabora.

**Tabla 5. Codificación clase de documento.**

Documento	Código
Caracterización del proceso	C
Procedimientos	P
Guía	G
Formatos	F

**Fuente: Autores**

### **7.3.3 Desarrollo de la documentación.**

A continuación se describe la estructura que llevan los documentos del sistema de gestión de calidad.

**7.3.3.1 Caracterización de los procesos.** Para cada uno de los procesos identificados se elaboró la correspondiente caracterización que describe detalladamente aspectos definidos para todos los procesos, el formato a utilizar para registrar las caracterizaciones fue aprobada en una reunión por el jefe de la oficina de control interno. Los formatos se diligenciaron para cada uno de los procesos identificados anteriormente utilizando la siguiente estructura (véase Tabla 6.)



**Tabla 6. Estructura formato caracterización de los procesos**

<b>MACROPROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se nombra el macroproceso al que pertenece el proceso a caracterizar.</li> </ul>
<b>PROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del proceso a caracterizar.</li> </ul>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código, versión, fecha de elaboración.</li> </ul>
<b>OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe de manera detallada lo que se espera alcanzar en la ejecución del proceso.</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los límites de la ejecución del proceso</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se refiere a los otros procesos o entidades externas que entregan algún insumo requerido para el proceso.</li> </ul>
<b>INSUMOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entradas e información que se requiere para llevar a cabo el proceso.</li> </ul>
<b>ACTIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben denominarse con un verbo en infinitivo y cumplir una secuencia, es decir, se ejecutan de acuerdo al orden en que se describen.</li> </ul>

Tabla 6. (Continuación)

<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se refiere a los resultados que se obtienen al ejecutar las actividades</li> </ul>
<b>CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se refiere a los otros procesos del SGC que reciben las salidas de un proceso o a los usuarios externos que reciben la prestación de los servicios, pueden ser ciudadanos, entidades comunitarias, entidades del Estado.</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento Humano: Se identifica los cargos que intervienen en el proceso.</li> <li>• Infraestructura: Se considera los equipos, instalaciones, servicios de apoyo que se requieren para el proceso</li> <li>• Ambiente de trabajo: se consideran las condiciones ambientales (físicas, ergonómicas, sociales) que puedan afectar la prestación del servicio.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se refiere a los documentos que se requieren para llevar a cabo el proceso.</li> </ul>
<b>REQUISITOS APLICABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legales: Se refiere a aquellas disposiciones del Estado que establecen lineamientos para la ejecución de un proceso</li> <li>• NTCGP 1000:2009: Se refiere a los requisitos de la norma que tienen relación con el proceso.</li> </ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se refieren a los indicadores a través de los cuales se ha de efectuar seguimiento y medición del proceso, se menciona nombre y formula.</li> </ul>
<b>RIESGOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se refieren a los posibles riesgos que impidan el cumplimiento del objetivo del proceso</li> </ul>

Fuente: Autores.

**7.3.3.2 Procedimientos.** Describen de forma específica las actividades secuenciales para obtener como resultado la prestación de los servicios. Los procedimientos de la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, se realizaron con la información adquirida por parte de los asesores de calidad (autores del proyecto) de los funcionarios responsables de los procesos por medio de visitas a cada una de las dependencias, se diseñó un manual de procesos y procedimientos (Véase Anexo F) que recopila procesos y procedimientos que faciliten a los funcionarios la orientación de las actividades a desarrollar. El formato de los procedimientos identificados presenta la siguiente estructura.

**Tabla 7. Estructura formato de procedimientos**

<b>ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada procedimiento debe llevar encabezado y pie de pagina, teniendo en cuenta el logotipo de la entidad, nombre del procedimiento, proceso al que corresponde, código del procedimiento y fecha de elaboración del documento.</li> </ul>
<b>OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe el propósito para el cual se creo cada procedimiento.</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los limites de la ejecución del procedimiento.</li> </ul>
<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tienen en cuenta aquellas definiciones que puedan presentar dificultades para quien ejecuta el proceso</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar aquellos documentos que involucren el adecuado desarrollo del proyecto</li> </ul>
<b>DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el cuerpo del procedimiento que se representa en una tabla que contiene: el numero , el nombre y descripción de la actividad, responsable y documento pertinente al procedimiento.</li> </ul>
<b>LINEA DE RESPONSABILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe quien elaboró, revisó, aprobó, cada procedimiento.</li> </ul>

**Fuente:** Autores

### 7.3.3.3 Procedimientos documentados exigidos por la NTCGP 1000: 2009.

Se elaboraron los seis procedimientos exigidos por la norma de acuerdo con la NTCGP 1000:2009. Véase anexo G. Además se diseñaron los formatos para estos procedimientos. Véase anexo H

**Tabla 8. Procedimientos exigidos por NTCGP 1000:2009**

<b>Nombre del Procedimiento</b>	<b>Objetivo</b>
Control de documentos	Desarrollar y mantener la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, adaptado a las necesidades específicas de la administración municipal.
Control de registros	Determinar e identificar los registros de calidad necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, así como el tiempo mínimo para su conservación, el lugar de su almacenamiento y las protecciones necesarias.
Auditoría interna	Asegurar mediante la planeación, ejecución y seguimiento de las auditorías al sistema de gestión de calidad que los procesos y procedimientos se desarrollen conforme a los requisitos y disposiciones planificadas, ayudando a la mejora de las operaciones de la entidad, cumplimiento de sus objetivos y aumentando la eficacia de los procesos
Control de servicio no conforme	Identificar, controlar y dar tratamiento al servicio no conforme con los requisitos establecidos, con el objeto de prevenir el uso o entrega no intencionada al cliente y garantizar su satisfacción.
Acciones correctivas y preventivas	Establecer una metodología a seguir para la implementación de acciones correctivas y preventivas de tal forma que se identifiquen analicen y eliminen los hallazgos detectados para evitar que vuelvan a ocurrir y de las causas potenciales para prevenir su ocurrencia, permitiendo así el mejoramiento de la Alcaldía del municipio de Floresta.

**Fuente:** Autores.

**7.3.3.4 Guías.** Las guías describen como se realiza una tarea, se puede extraer la información de lo que se pretende realizar de los procedimientos. La guía de control de registros (Véase anexo I) diseñada en el municipio de Floresta, Boyacá, se realizó bajo la siguiente estructura.

**Tabla 9. Estructura guías**

<b>OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe lo que se obtiene como resultado por la aplicación de la guía.</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe los límites para la ejecución de la guía y las áreas que están involucradas</li> </ul>
<b>RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas involucradas en la realización de la tarea que se desarrolla en la guía.</li> </ul>
<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tienen en cuenta aquellas definiciones que puedan presentar dificultades para quien ejecuta el proceso</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es el cuerpo de la guía y da las pautas para alcanzar el objetivo de la guía.</li> </ul>
<b>ANEXOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de documentos que se encuentran adjuntos en la guía..</li> </ul>

**Fuente:** Autores.

### 7.3.4 Listado maestro de documentos.

El listado maestro de documentos del sistema de gestión de la calidad es un formato que relaciona toda la documentación existente en el sistema de gestión de la calidad de la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, en esta se encuentra el proceso al que pertenece el documento, el correspondiente código y nombre. El listado maestro de documentos está compuesta por *ciento catorce* (114) documentos, así: diez y siete (17) caracterizaciones de proceso, noventa y uno (91) procedimientos, nueve (9) formatos y una (1) guía.

**Tabla 10. Lista maestra de documentos**

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
<b>Planeación</b>	Caracterización Proceso Planeación	ES-PLN-C01
	Procedimiento Elaboración plan de desarrollo municipal	ES-PLN-P01
	Procedimiento Elaboración plan indicativo	ES-PLN-P02
	Procedimiento Elaboración planes de acción	ES-PLN-P03
	Procedimiento Banco de proyectos	ES-PLN-P04
<b>Educación</b>	Caracterización Proceso Educación	MS-EDC-C01
	Procedimiento Cobertura educativa	MS-EDC-P01
	Procedimiento Acompañamiento y/o apoyo educativo	MS-EDC-P02
<b>Salud</b>	Caracterización Proceso Salud	MS-SLD-C01
	Procedimiento Elaboración y ejecución plan territorial de salud	MS-SLD-P01
	Procedimiento Afiliación al SISBEN	MS-SLD-P02
	Procedimiento Afiliación al régimen subsidiado	MS-SLD-P03
	Procedimiento Auditoría al régimen subsidiado	MS-SLD-P04
<b>Agua potable y saneamiento básico</b>	Caracterización Proceso Agua potable y saneamiento básico	MS-APS-C01
	Procedimiento Suministro de agua potable	MS-APS-P01
	Procedimiento Atención de emergencia por falta de agua potable	MS-APS-P02
	Procedimiento Mantenimiento acueductos veredales	MS-APS-P03
	Procedimiento Mantenimiento alumbrado público y redes eléctricas municipales	MS-APS-P04
	Procedimiento Aseo área pública	MS-APS-P08
<b>Recreación, cultura y deporte</b>	Caracterización Proceso Recreación, cultura y deporte	MS-RCD-C01
	Procedimiento Programación y ejecución de actividades recreativas, deportivas y culturales	MS-RCD-P01
	Procedimiento Préstamos internos y externos	MS-RCD-P02

**Tabla 10. (Continuación)**

	Procedimiento Servicio de internet	MS-RCD-P03
	Procedimiento Biblioteca escuela	MS-RCD-P04
	Procedimiento Lectura y extensión de biblioteca	MS-RCD-02
<b>Productividad</b>	Caracterización Proceso Productividad	MS-PRD-C01
	Procedimiento Programas desarrollo rural	MS-PRD-P01
	Procedimiento Asistencia técnica agropecuaria	MS-PRD-P02
<b>Infraestructura</b>	Caracterización Proceso Infraestructura	MS-INF-C01
	Procedimiento Expedición nomenclatura	MS-INF-P01
	Procedimiento Permiso uso de suelos	MS-INF-P02
	Procedimiento Certificado de estratificación socioeconómica	MS-INF-P03
	Procedimiento Elaboración y actualización de presupuesto de obra	MS-INF-P04
	Procedimiento Planeación obras públicas	MS-INF-P05
	Procedimiento Mantenimiento vial	MS-INF-P06
	Procedimiento Mantenimiento de equipos	MS-INF-P07
	Procedimiento Emisión de licencias urbanísticas	MS-INF-P08
<b>Seguridad y convivencia</b>	Caracterización Seguridad y convivencia	MS-SCV-C01
	Procedimiento Participación ciudadana	MS-SCV-P01
	Procedimiento Seguridad y orden público	MS-SCV-P02
	Procedimiento Atención y prevención de desastres	MS-SCV-P03
	Procedimiento Quejas policivas	MS-SCV-P04
	Procedimiento Conciliación inspección policía	MS-SCV-P05
<b>G. Contratación</b>	Caracterización Gestión de contratación	AP-GCT-C01
	Procedimiento Estudios previos	AP-GCT-P01
	Procedimiento Selección	AP-GCT-P02
	Procedimiento Licitación pública	AP-GCT-P03
	Procedimiento Contratación directa	AP-GCT-P04
	Procedimiento Selección abreviada	AP-GCT-P05
	Procedimiento Concurso de méritos	AP-GCT-P06
	Procedimiento Mínima cuantía	AP-GCT-P07
	Procedimiento Supervisión	AP-GCT-P08
<b>G. Financiera</b>	Caracterización Gestión financiera	AP-GFN-C01
	Procedimiento Elaboración y aprobación de presupuesto	AP-GFN-P01
	Procedimiento Elaboración y aprobación del Plan Anualizado de Caja - PAC	AP-GFN-P02
	Procedimiento Ejecución, seguimiento y control de presupuesto	AP-GFN-P03

**Tabla 10. (Continuación)**

	Procedimiento Asignación presupuestal	AP-GFN-P04
	Procedimiento Causación de ingresos	AP-GFN-P05
	Procedimiento Causación egresos	AP-GFN-P06
	Procedimiento Expedición Certificado disponibilidad presupuestal - CDP	AP-GFN-P07
	Procedimiento Expedición registro presupuestal	AP-GFN-P08
	Procedimiento Ingreso a caja y bancos	AP-GFN-P09
	Procedimiento Traslados bancarios	AP-GFN-P10
	Procedimiento Cuentas por pagar	AP-GFN-P11
	Procedimiento Administración del Recaudo y control de impuestos	AP-GFN-P12
<b>G. Contable</b>	Caracterización Gestión contable	AP-GCN-C01
	Procedimiento Análisis y revisión de Estados Financieros	AP-GCN-P01
	Procedimiento Tramite de cuentas	AP-GCN-P02
	Procedimiento Conciliaciones bancarias	AP-GCN-P03
	Procedimiento Informes a entes de control	AP-GCN-P04
<b>G. Talento humano</b>	Caracterización Gestión de Talento humano	AP-GTH-C01
	Procedimiento Evaluación de desempeño	AP-GTH-P01
	Procedimiento Liquidación de prestaciones sociales	AP-GTH-P02
	Procedimiento Vacaciones y cesantías	AP-GTH-P03
	Procedimiento Liquidación Nómina	AP-GTH-P04
	Procedimiento Solicitud permisos	AP-GTH-P05
	Procedimiento Vinculación de personal	AP-GTH-P06
	Procedimiento Desvinculación de personal	AP-GTH-P07
	Procedimiento Expedición certificados laborales	AP-GTH-P08
	Procedimiento Legalización comisiones, viáticos y gastos de transporte	AP-GTH-09
<b>G. documental</b>	Caracterización Gestión documental	AP-GDC-C01
	Procedimiento Despacho y recibimiento de correspondencia	AP-GDC-P01
	Procedimiento Aplicación tablas retención documental	AP-GDC-P02
	Procedimiento Peticiones, quejas y reclamos - PQRS	AP-GDC-P03
	Procedimiento Administración del archivo	AP-GDC-P04
<b>Comunicación e información</b>	Caracterización Comunicación e información	AP-CEI-C01
	Procedimiento Plan de comunicación	AP-CEI-P01
	Procedimiento Administración página web.	AP-CEI-P02
<b>Asesoría Jurídica</b>	Caracterización Asesoría Jurídica	AP-ASJ-C01



**Tabla 10. (Continuación)**

	Procedimiento Elaboración actos administrativos	AP-ASJ-P01
	Procedimiento Elaboración y aprobación de acuerdos municipales	AP-ASJ-P02
	Procedimiento Respuesta a derechos de petición	AP-ASJ-P03
	Procedimiento Respuesta a acciones de tutela	AP-ASJ-P04
	Procedimiento Defensa jurídica del municipio	AP-ASJ-P05
<b>Control Interno</b>	Caracterización Control Interno	EV-CIN-C01
	Procedimiento Evaluación Control Interno	EV-CIN-P01
	Procedimiento Control Interno Contable	EV-CIN-P02
	Procedimiento Control Interno Disciplinario	EV-CIN-P03
<b>SGC</b>	Caracterización Sistema de gestión de la calidad	EV-SGC-C01
	Procedimiento Control de documentos	EV-SGC-P01
	Procedimiento Control de registros	EV-SGC-P02
	Procedimiento Auditorías internas	EV-SGC-P03
	Procedimiento Control servicio no conforme	EV-SGC-P04
	Procedimiento Acciones correctivas y preventivas	EV-SGC-P05
	Guía Control de Registros	EV-SGC-G01
	Formato Caracterización de proceso	EV-SGC-F01
	Formato de Procedimiento	EV-SGC-F02
	Formato de Solicitud de elaboración, modificación o anulación de documentos	EV-SGC-F03
	Formato Lista maestra de documentos	EV-SGC-F04
	Formato Lista maestra de registros	EV-SGC-F05
	Formato Evaluación de auditores	EV-SGC-F06
	Formato Informe de auditoría interna	EV-SGC-F07
	Formato Tratamiento de servicio no conforme	EV-SGC-F08
	Formato Acciones correctivas y preventivas	EV-SGC-F09

**Fuente: Autores.**

## 7.4 MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad es el documento de máximo nivel del sistema de gestión de calidad, en el cual se define la política de calidad, los objetivos de calidad, el alcance y se especifica los lineamientos que realizará la administración municipal de Floresta, Boyacá, (Véase anexo J) para cumplir con los requisitos exigidos por la NTCGP 1000:2009, de tal manera que todos los funcionarios de la alcaldía conozcan y entiendan su funcionamiento. Para su elaboración se revisó la norma NTCGP 1000:2009 y pautas para el desarrollo de un manual de calidad. A continuación se presenta la estructura del manual (véase tabla 11).

**Tabla 11. Estructura manual de calidad.**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descripción del propósito y contenido del manual</li></ul>
<b>OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Describe el propósito del manual</li></ul>
<b>ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abarca las diferentes áreas que cubre el manual</li></ul>
<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se tienen en cuenta aquellas definiciones necesarias para entender el SGC</li></ul>
<b>INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realiza una breve descripción de la entidad teniendo en cuenta como aspectos importantes la misión, visión y organigrama</li></ul>
<b>POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Declarar política y objetivos de calidad</li></ul>
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Son fichas que muestran los elementos que componen cada proceso</li></ul>
<b>PROCEDIMIENTOS DEL SGC.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se describen los diferentes procedimientos del SGC, teniendo en cuenta la NTC GP 1000:2009</li></ul>

**Fuente:** Autores.

## 7.5 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

En el plan de implementación se tuvo en cuenta el diseño de:

### 7.5.1 Estructura organizativa.

La estructura organizativa, es una estructura transitoria, la cual deberá contar con un equipo de trabajo institucional, que se pondrá en marcha en la fase de implementación del sistema de gestión de calidad, estará conformada por tres (3) grupos responsables:

- Grupo directivo: que corresponde al ya conformado Comité de Coordinación de Control Interno, el cual actúa bajo las directrices de la máxima autoridad de la entidad, conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 87 de 1993 y su Decreto Reglamentario 1826 de 1994, el cual se puede asimilar al denominado Comité de Calidad<sup>62</sup>.
- Grupo operativo: Se definió como Equipo de Calidad al mismo grupo conformado en el Modelo de Control Interno MECI el cual se denomina equipo operativo o equipo MECI el cual está conformado por los servidores Públicos del Municipio de Floresta, Boyacá, de carácter multidisciplinario, con representatividad de todas las dependencias de la Entidad, este será coordinado por el Representante de la Dirección, que será el Secretario de Planeación.
- Grupo evaluador: Se señaló que el grupo estará integrado por el Jefe de la Oficina de Control Interno y los funcionarios a su cargo, quien tendrán bajo su responsabilidad la evaluación independiente y objetiva del diseño, implementación mantenimiento y mejoramiento continuo del Modelo Estándar de Control Interno y del sistema de gestión de la calidad a través de la Norma NTCGP 1000:2009.

Las responsabilidades y roles que conforman la estructura organizativa del sistema de gestión de la calidad deben estar claramente definidas. (Véase anexo K)

---

<sup>62</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA .Guía de Planeación para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Bogotá, D.C. 2006. 10 p.

### **7.5.2 Plan de comunicaciones.**

Para el sistema de gestión de la calidad, es fundamental la implementación de un plan de comunicaciones como una herramienta necesaria para la participación de los funcionarios, el compromiso de la dirección con el sistema y como garantía de una comunicación interna que contribuya al mejoramiento y mantenimiento del sistema. La estructura del plan de comunicaciones se realizó bajo el modelo mensaje-emisor-medio-frecuencia-receptor-respuesta que representa la secuencia de cualquier proceso de comunicación. (Véase anexo L).

- Mensaje: Aquello que se quiere comunicar. ¿Qué se comunica?
- Emisor: Responsable de la comunicación. ¿Quién comunica?
- Medio: Mecanismo a través del cual el emisor comunica el mensaje. ¿Cómo lo comunica?
- Frecuencia: Periodicidad con la que el mensaje debe ser comunicado. ¿Cuándo lo comunica?
- Receptor: Aquel a quien se le va a comunicar el mensaje. ¿A quién lo comunica?
- Respuesta: Mecanismo a través del cual el receptor retroalimenta al emisor acerca de su entendimiento y análisis del mensaje recibido. ¿Cómo se retroalimenta?

### **7.5.3 Plan de actividades para la implementación.**

Se elaboró por medio de la matriz 5W1H, herramienta utilizada por las entidades u organizaciones para la ejecución de planificación que consiste en la construcción de una matriz que busca responder 6 preguntas: ¿Qué (What)?, ¿Por qué (Why)?, ¿Cuándo (When)?, ¿Dónde (Where)?, ¿Quién (Who)?, ¿Cómo (How)?

La matriz contiene las etapas para la posterior implementación del Sistema de Gestión de Calidad, según la NTCGP 1000:2009, en el municipio de Floresta, Boyacá. (Véase anexo M)

- Metodología para implementación del sistema de gestión de la calidad: La metodología que se va a utilizar en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad es el ciclo Demming “planear, hacer, verificar y actuar” (PHVA), la cual es dinámica y puede ser aplicada en cada uno de los procesos de la organización (Véase anexo O), las características generales de esta se describen a continuación:

- ♦ Planear: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad.
- ♦ Hacer: Implementar los procesos.
- ♦ Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos propuestos e informar sobre los resultados.
- ♦ Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.
- Metodología para plan de auditorías internas: La propuesta metodológica para ejecutar el proceso de auditoría interna se establece partiendo de la programación anual de actividades, para posteriormente realizar la planeación de la Auditoría, la ejecución, la comunicación de resultados y el seguimiento a las acciones de mejora. La metodología será regida por los requisitos y lineamientos de la NTC 19011. (Véase anexo P)

#### **7.5.4 Riesgos.**

Los riesgos son definidos según la norma NTCGP 1000:2009 como toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos. La administración de los riesgos es fundamental para mejorar el desempeño de las entidades ya que a través del adecuado manejo de los riesgos se garantiza el cumplimiento de la misión y objetivos de estas.

Se desarrolló las dos primeras partes del proceso de gestión del riesgo, es decir, se identificaron y analizaron los riesgos de la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, con el fin de que sea una herramienta de autoevaluación en la implementación del sistema de gestión de calidad.

Se elaboró una matriz que contempla aspectos importantes tales como: Contexto estratégico, nombre del riesgo, causas del riesgo, consecuencias del riesgo, probabilidad, impacto, evaluación del riesgo, acciones a tomar para mitigar el riesgo, responsable, indicador y frecuencia de este. (Véase anexo N).

## 8. CONCLUSIONES

- En el diagnóstico inicial que se realizó en la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, al sistema de gestión de calidad, se permitió visualizar en qué grado de aplicación de la norma NTCGP 1000:2009 se encontraba, obteniendo como resultados que la alcaldía presentaba un estado inadecuado frente a los requisitos del sistema de gestión de la calidad, en cuanto a la documentación requerida por la norma la alcaldía contaba con un 0%, posteriormente con el desarrollo del proyecto se generó un avance del 90% de la documentación requerida.
- En la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, se diseñó la planeación estratégica de la calidad, política y objetivos de calidad, así mismo se llevó a cabo la identificación y formulación de indicadores respecto a los objetivos de calidad y proceso, definiendo 44 indicadores de gestión que permitirán medir de forma objetiva el comportamiento de los procesos determinando la eficacia, eficiencia y efectividad.
- En el diseño de la documentación del sistema de gestión de la calidad en la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, se identificaron y documentaron 17 procesos y 91 procedimientos, además se diseñó la guía de control de registros, y nueve (9) formatos de los procedimientos exigidos por la norma técnica de calidad NTCGP 1000:2009.
- Como documento que describe el sistema de gestión de la calidad para la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, se elaboró el manual del calidad.
- La elaboración del plan de implementación permitirá que la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, lleve a cabo el adecuado desarrollo de la implementación de la norma NTCGP 1000:2009.
- Con la elaboración de la matriz de riesgos en la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, se facilitará el desarrollo de acciones de mejoramiento continuo como herramienta para la implementación del sistema de gestión de calidad.

- Con la construcción del diagnóstico, planeación y diseño del sistema de gestión de la calidad respecto a la NTCGP 1000:2009 en el municipio de Floresta, Boyacá, se facilitará que en la implementación se garantice que los procesos y procedimientos sean administrados de forma adecuada y efectiva, buscando con ello la satisfacción de los usuarios logrando así el mejoramiento continuo y la competitividad de la entidad.
- En el desarrollo del proyecto se evidenció que el ingeniero industrial tiene como propósito diseñar, planear y mejorar los sistemas de calidad, productivos y/o de servicio, con capacidades y conocimientos en diferentes campos de acción que proporcionan los recursos necesarios para desarrollar herramientas que mejoren los estándares de calidad en búsqueda de la satisfacción del cliente.

## 9. RECOMENDACIONES

- Es necesario que la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, desarrolle el plan de implementación propuesto, dando cumplimiento a la ley 872 de 2003 por la cual se exige el desarrollo y funcionamiento del sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Realizar capacitaciones a todos los funcionarios de la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, acerca de la importancia de la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- La alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, debe desarrollar programas de motivación que integre y haga partícipes a los funcionarios, reduciendo los niveles de resistencia al cambio que es uno de los factores que impide la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- La alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, debe desarrollar metodologías para que los funcionarios conozcan la planeación estratégica de calidad (política y objetivos de calidad e indicadores de gestión).
- Los funcionarios de la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, deben conocer y responsabilizarse de los roles que desempeñarán en la implementación del sistema de gestión de la calidad, según la estructura organizativa propuesta.
- Se sugiere que la alcaldía del municipio de Floresta, Boyacá, adquiera un software que facilite la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.



## BIBLIOGRAFÍA

CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras Entidades prestadoras de servicios. Bogotá D.C. 30 de diciembre de 2003

CROSBY, Philip. Quality is Free, New York, 1979

DEMING, W. Edwards. Fuera de la crisis, MIT Press, 1988

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Armonización Meci- Calidad [diapositivas].Bogotá D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Diagnóstico de Diagnóstico para Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.Bogotá, D.C. 2006. .

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA .Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. .Bogotá, D.C. 2007.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA .Guía de Planeación para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. .Bogotá, D.C. 2006.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA .Guía para la administración del riesgo. Cuarta edición. Bogotá, D.C. Septiembre 2011

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública. NTC GP 1000:2009. Bogotá D.C

FEIGEMBAUM, Armand V. Control total de la calidad, 3° Edicion.

INCONTEC, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación NTC GP 1000:2009 Sistemas de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. INCONTEC, Bogotá D.C.2009

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2015. Ginebra, Suiza: traducción oficial en español avalada por el Translation Management Group.

ISHIKAWA, Kaoru. ¿Qué es control total de la calidad?, Prentice Hall, 1985.  
PÁJARO GARZÓN, Edwin Javier. la importancia de un sistema de gestión de la calidad en la alcaldía municipal de Turbaco (bolívar; Colombia) basado en la norma técnica NTC GP 1000:2009. Trabajo de grado Administrador de Empresas. Cartagena., Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas, 2013.

ROBINS, Stephen. COULTER, Mary. Administración, Prentice Hall, 6° edición, Mexico, 1996.

## WEBGRAFÍA

ALZATE, Fernando. Importancia de la documentación de un sistema de calidad”, octubre de 2014. Consultado en:  
<http://iso9001-calidad-total.com/importancia-de-la-documentacion-de-un-sistema-de-calidad/>

BALLESTEROS HERNANDEZ, Carlos. Florestanos, conquistadores del mundo. En: El Tiempo. Bogotá, D.C. 17, noviembre de 1998. Consultado en:  
[www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-853710](http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-853710)

BERNAL DUFFO, Eufrasio. Geografía cultura de Boyacá. Consultado en:  
[http://www.boyacacultural.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=691&Itemid=33](http://www.boyacacultural.com/index.php?option=com_content&view=article&id=691&Itemid=33).

Carlos, La importancia de la gestión de la calidad, 2011. Consultado en:  
<http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>

Felipe, Planificación Estratégica y Gestión de Calidad.  
En: Revista Certificación & Negocios, enero 15 de 2013. Consultado en:  
<http://www.revistacertificacion.cl/planificacion-estrategica-y-gestion-de-calidad/>

GÓMEZ, Adriana, Guía para elaborar el manual de calidad  
En: ISO 9001:2015, febrero 15 de 2016. Consultado en:  
<http://asesordecalidad.blogspot.com/2015/02/guia-para-elaborar-el-manual-de-calidad.html#.WI6sb nhDIU>

J, Rafael. Sistemas de Gestión de la Calidad “Un camino hacia la satisfacción del cliente”.  
En: Quality Trends, agosto 21 del 2009. Consultado en:  
<http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente>.

JIMENEZ, Daniel. Anatomía de un diagnóstico para implementar un sistema de gestión.26, agosto de 2012. Consultado en:  
<http://www.pymesycalidad20.com/anatomia-de-un-diagnostico-para-implementar-un-sistema-de-gestion.html>

NUNES,Paulo.Knoow Net,Enciclopedia Tématica.Universidad Nova de Lisboa,2015. Consultado en [www.old.knoow.net/paulo-nunes.htm](http://www.old.knoow.net/paulo-nunes.htm)

"Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)". Consultado en:  
[http://www.uvico.mx/elearning/cursos/CEN\\_DC\\_PLAN/recursos/actividades/Manual\\_Planeacion.pdf](http://www.uvico.mx/elearning/cursos/CEN_DC_PLAN/recursos/actividades/Manual_Planeacion.pdf)

SHAPER, Jomm. Implementación SIG. 2015. consultado en:  
<http://www.implementacionsig.com/index.php/23-noticiac/28-que-es-un-sistema-de-gestion>

SITIO OFICIAL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, <http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home>

SITIO OFICIAL FLORESTA EN BOYACA, COLOMBIA,  
[http://www.florestaboyaca.gov.co/informacion\\_general.shtml#identificacion](http://www.florestaboyaca.gov.co/informacion_general.shtml#identificacion).

SITIO OFICIAL IBAGUÉ, TOLIMA, COLOMBIA,  
<http://www.ibague.gov.co/portal/index.php>.

SITIO OFICIAL ITAGUI, ANTIOQUIA, COLOMBIA,  
[http://www.itagui.gov.co/index.php?alcaldia/index/caracterizacion\\_procesos](http://www.itagui.gov.co/index.php?alcaldia/index/caracterizacion_procesos)

SITIO OFICIAL POPAYÁN, CAUCA, COLOMBIA,  
<http://www.popayan.gov.co/funcionarios/sig-meci-calidad>

SITIO OFICIAL VILLAVICENCIO, META, COLOMBIA  
[http://www.villavicencio.gov.co/index.php?option=com\\_docman&Itemid=138](http://www.villavicencio.gov.co/index.php?option=com_docman&Itemid=138)